Consomètre · Consom'Action

Résultats définitifs

Mobile Money : les frais sont-ils clairs pour les usagers ?

300 personnes ont répondu à ce sondage. Transferts, retraits, paiements : la transparence des frais et la qualité du service client des opérateurs de Mobile Money.

Répondants

n = 300

questionnaires complets

Sont d'accord

34 %

plutôt ou tout à fait d'accord

Note moyenne

4,8/10

sur une échelle de 0 à 10

Méthodologie

Résultats définitifs

POPULATION

Personnes de 18 ans et plus vivant au Burkina Faso et utilisant au moins un service de Mobile Money.

RECRUTEMENT

Lien diffusé sur la page Facebook de Consom'Action et dans des groupes WhatsApp communautaires. Participation volontaire, sans contrepartie.

EFFECTIF ET PÉRIODE

n = 300 questionnaires complets, collectés **du 6 juillet 2026 au 14 août 2026**.

COLLECTE ET TRAITEMENT

Questionnaire en ligne sur téléphone, en français, 11 questions, durée médiane 7 min. Résultats bruts, non pondérés, arrondis à l'unité.

Limites

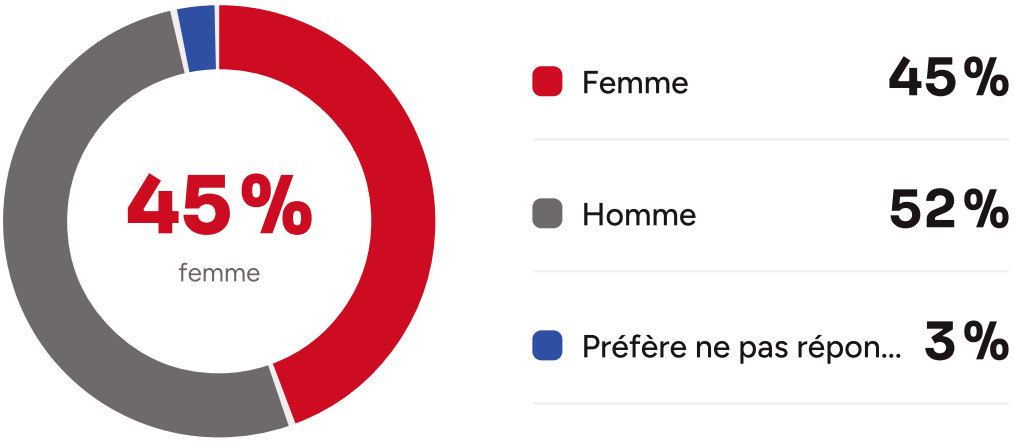
Cet échantillon n'est pas représentatif de l'ensemble des usagers du Mobile Money : les personnes sans accès à internet, les plus âgées et les habitants des zones rurales y sont sous-représentés. Les chiffres décrivent les répondants.

Statut : résultats définitifs, validés par le comité méthodologique de Consom'Action le 30 août 2026.

QUESTION 1 Profil des répondants

Vous êtes…

n = 300 répondants

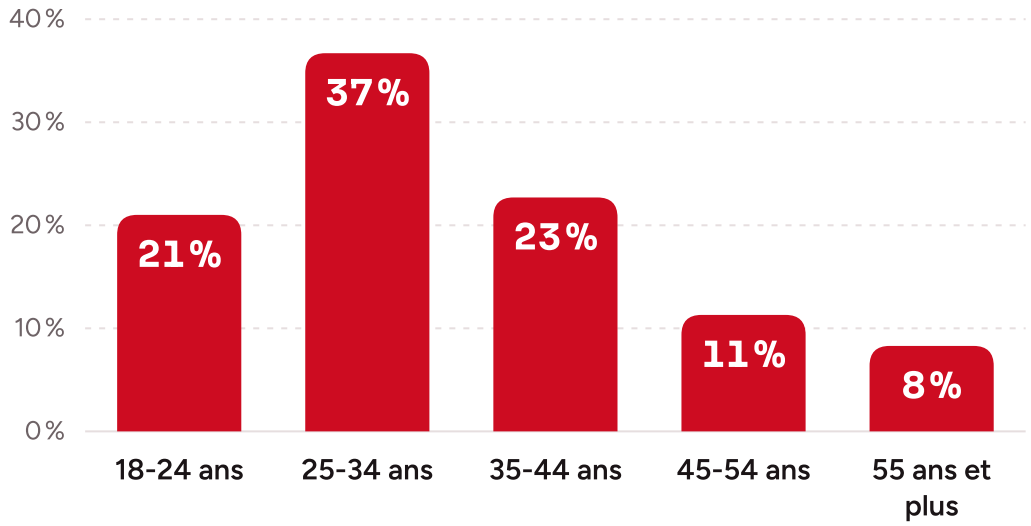


Lecture : 52 % des répondants ont répondu « Homme ».

QUESTION 2 Profil des répondants

Quel est votre âge ?

n = 300 répondants

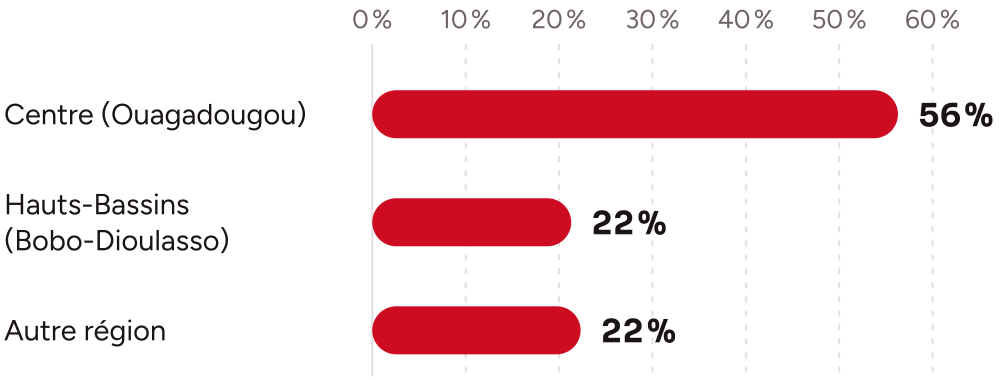


Lecture : 37 % des répondants ont répondu « 25-34 ans ».

QUESTION 3 Profil des répondants

Dans quelle région vivez-vous ?

n = 300 répondants

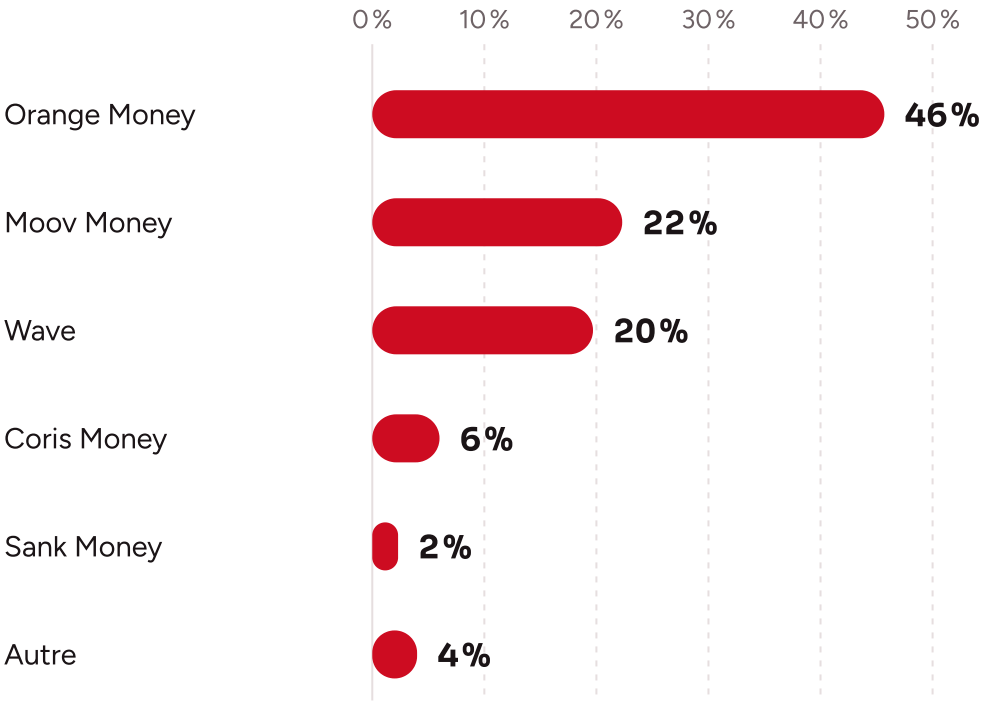


Lecture : 56 % des répondants ont répondu « Centre (Ouagadougou) ».

QUESTION 4 Choix unique

Quel service de Mobile Money utilisez-vous le plus ?

n = 300 répondants

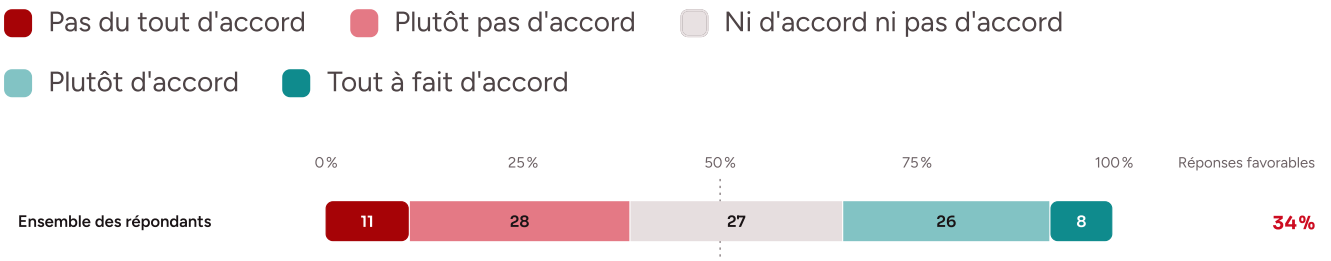


Lecture : 46 % des répondants ont répondu « Orange Money ».

QUESTION 5 Échelle d'accord

« Je connais le montant exact des frais avant de valider une opération. »

n = 300 répondants

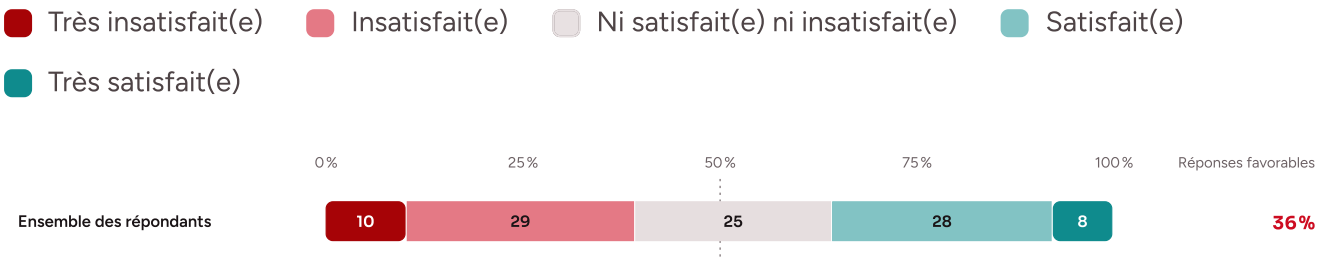


Lecture : 34 % des répondants choisissent « tout à fait d'accord » ou « plutôt d'accord ».

QUESTION 6 Échelle de satisfaction

Globalement, êtes-vous satisfait(e) de votre service de Mobile Money ?

n = 300 répondants

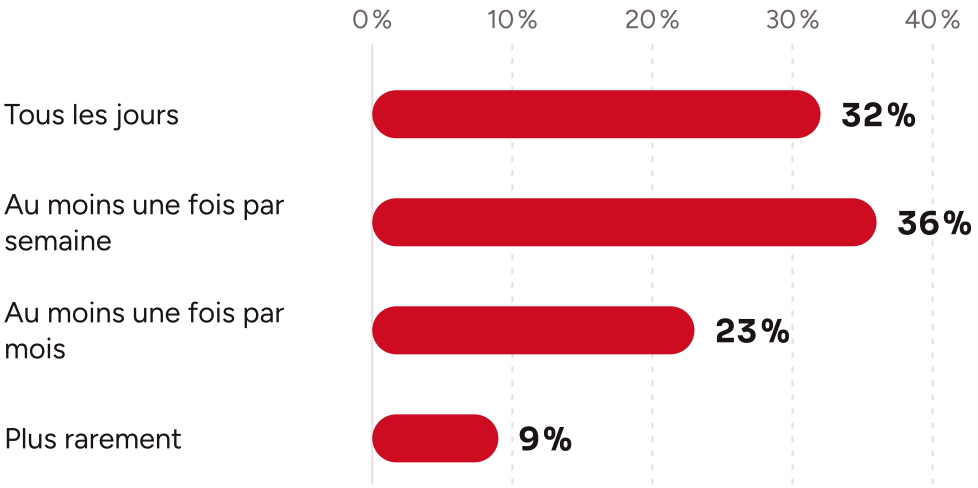


Lecture : 36 % des répondants choisissent « très satisfait(e) » ou « satisfait(e) ».

QUESTION 7 Choix unique

À quelle fréquence effectuez-vous des opérations ?

n = 300 répondants

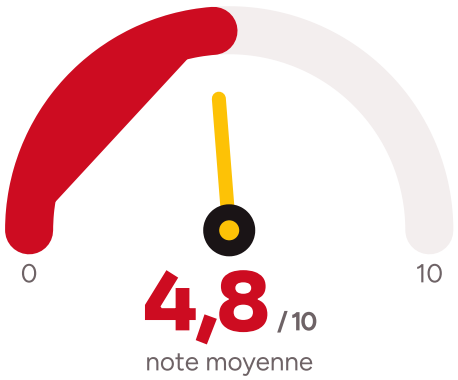


Lecture : 36 % des répondants ont répondu « Au moins une fois par semaine ».

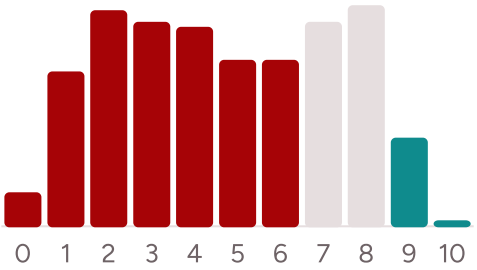
QUESTION 8 Note de 0 à 10

Recommanderiez-vous ce service à un proche ?

n = 300 répondants



Répartition des notes (%)



Détracteurs (0 à 6)	69 %
Passifs (7 et 8)	26 %
Promoteurs (9 et 10)	6 %

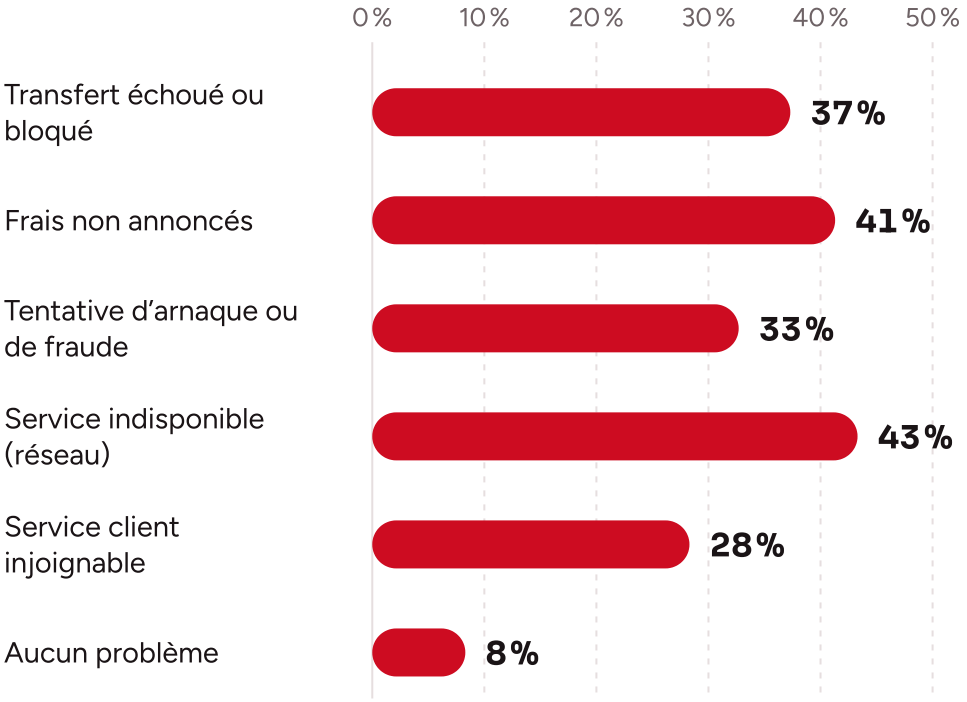
Score NPS : -63

Lecture : note moyenne de 4,8 sur 10 ; 6 % de promoteurs (9 ou 10) et 69 % de détracteurs (0 à 6).

QUESTION 9 Choix multiple

Au cours des 6 derniers mois, avez-vous rencontré l'un de ces problèmes ?

n = 300 répondants



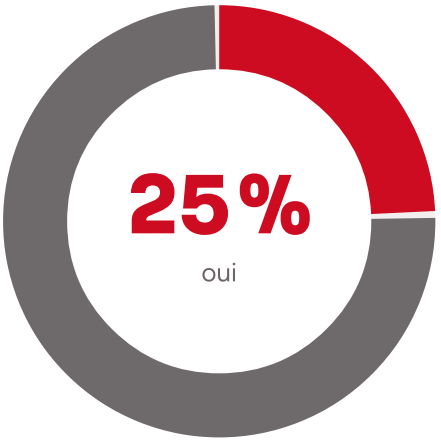
Plusieurs réponses possibles : le total dépasse 100 %.

Lecture : 43 % des répondants ont cité « Service indisponible (réseau) ». Plusieurs réponses étaient possibles.

QUESTION 10 Oui / non

Avez-vous déjà déposé une réclamation auprès de votre opérateur ?

n = 300 répondants



Oui	25 %
Non	75 %

Lecture : 75 % des répondants ont répondu « Non ».

Ce qu’il faut retenir

Le Mobile Money est entré dans le quotidien des répondants, mais la transparence des frais reste le point faible du service : beaucoup valident une opération sans en connaître le coût exact, et les difficultés rencontrées débouchent rarement sur une réclamation.

1. Seuls **34 %** des répondants disent connaître le montant exact des frais avant de valider une opération.
2. Le problème le plus cité au cours des 6 derniers mois : « service indisponible (réseau) », pour **43 %** des répondants.
3. Seuls **25 %** ont déjà déposé une réclamation auprès de leur opérateur.
4. **36 %** se disent satisfaits ou très satisfaits de leur service, pour une note moyenne de recommandation de **4,8/10**.
5. Orange Money reste le service le plus utilisé (**46 %**), devant Moov Money (**22 %**) et Wave (**20 %**).

Limites à garder en tête

- Échantillon volontaire recruté en ligne : il ne représente pas l’ensemble des usagers du Mobile Money.
- Zones rurales, personnes âgées et personnes sans smartphone sous-représentées.
- Expériences déclarées par les usagers, sans vérification auprès des opérateurs.
- Questionnaire proposé uniquement en français.

Citer ces résultats

Consom’Action (2026). Mobile Money : les frais sont-ils clairs pour les usagers ? Consomètre, résultats définitifs, n = 300, 6 juillet 2026 – 14 août 2026. dev.consomaction.bf/resultats/mobile-money-frais-confiance